CAHIER DES CHARGES
SITE INTERNET DE L'OFFICE DE TOURISME DU BEARN DES GAVES



Document élaboré par le CDT Béarn-Pays basque



Avec la participation de L'Agence Départementale Du Numérique.



SOMMAIRE

PARTIE 1

CADRE GENERAL DU PROJET

1. COORDONNEES DE LA STRUCTURE

Office de tourisme du Béarn des gaves

Privé : association Loi 1901

Directeur : Cécile BERGEZ CASALOU

Adresse : rue des bains – bp 26

CP : 64270 Ville : Salies-de-Béarn

Téléphone : 05.59.38.00.33

Fax : 05.59.38.02.95

Référent sur le projet :

Nom : David GUILBOT Qualité : Responsable promotion

Ligne directe : 05 59 383 282

2. OBJET DE LA DEMANDE

Création de site. Refonte de site ☑

Présentation de l'Office de Tourisme du Béarn des gaves :

L'Office de Tourisme du Béarn des gaves est né en 2006 de la volonté de réunir les Offices de Tourisme des cantons de Navarrenx, Orthez, Salies-de-Béarn et Sauveterre-de-Béarn.
Ouvert toute l'année pour assurer l'accueil des visiteurs et la promotion de son territoire, l'Office de Tourisme emploie 10 salariés à temps plein renforcés par des saisonniers.

Le budget annuel de fonctionnement de l'association est d'environ 470 K€.
Un service de commercialisation propose la vente de packages pour individuels, d'hébergements et d'excursions pour les groupes. Son CA est d'environ 200.000 €/an, dont environ 20 à 25% par internet.

Les principaux atouts touristiques du Béarn des gaves sont le patrimoine, la remise en forme et les activités de nature (rando, pêche, eaux vives ….). l'hébergement et les animations du territoire devront absolument être valorisés.

L'office de tourisme a appliqué dès 2006 la **charte graphique départementale** à ses éditions ainsi qu'au site internet créé dans le cadre de la mise à disposition de licence par Faire-savoir pour la mise en place de "mini-sites".

Les enjeux du projet :

Nous considérons l'outil internet comme le vecteur essentiel de communication de l'OT, tant auprès du grand public ou que de la presse et des professionnels locaux.
La communication sera complétée par les éditions d'information sur papier, par quelques salons grands publics en France que nous mènerons.
Nous le considérons comme le 3° support de vente après la vente directe et la vente via un opérateur tiers.

3. Objectifs du futur site

Nos objectifs :
Les principales orientations du site
Acquisition d'audience pour mettre en valeur l'image culturelle et environnementale, les prestations du territoire et générer davantage de ventes en ligne. Il s'agira en particulier d'être référencé efficacement sur le cœur de métier de l'Office de Tourisme : les piliers touristiques & grandes filières de production que sont :

- Remise en Forme/thermalisme ;
- activités de nature
- patrimoine
- ainsi que les hébergements.

La vente et/ou la valorisation des prestataires du Béarn des gaves seront particulièrement ciblées sur les thématiques qui feront l'objet de « commandos » (cf. pages suivantes).
Pour rendre le site efficace, les fonctionnalités de promotion et de vente devront prendre le pas sur des considérations trop graphiques ou trop lourdes.

les principaux résultats attendus
le trafic du site doit doubler en 2 ans pour parvenir à 60.000 visiteurs en 2011 et le volume des réservations en ligne doit évoluer dans les mêmes proportions.

Ces objectifs s'inscrivent dans le développement général des activités de l'office de tourisme à l'issue d'une première phase de mise en place fonctionnelle de la structure.

Cibles visées, prioritaires et secondaires :
le tableau synthétise les cibles de clientèles visées en fonction des filières de productions et des outils envisagés pour y parvenir en appui au nouveau site de l'Office de Tourisme.

Collaboration avec l'Office de Tourisme du Cœur de Béarn
Dans le cadre de la politique contractuelle de pays engagée par le Conseil Régional, les Offices de Tourisme du Béarn des gaves et de Cœur de Béarn s'engagent dans une collaboration sur plusieurs axes :

- les clientèles britannique et espagnole
- les filières randonnée et halieutique

Chaque structure développe son propre site internet en français. Pour offrir un choix d'activités et de sites plus large tout en conservant une pertinence géographique, les 2 territoires voisins souhaitent communiquer ensemble sur des sites internet généralistes dédiés en anglais et en espagnol.

De même, un site consacré à la randonnée en Béarn des gaves et en Cœur de Béarn sera lancé pour mieux promouvoir les circuits des plans locaux de randonnée, les différentes voies de Compostelle et le patrimoine lié, les offres de produits packagés ainsi que d'autres activités outdoor.

Le lancement de ces différents sites sera phasé dans le temps :
N : site en anglais 2me semestre
N +1 & + 2 : site en espagnol & site randonnée.
Ces projets feront l'objet de cahiers des charges distincts.

La Filière halieutique ne ferait pas l'objet d'actions sur internet.

	Familles	Couples sans enfants & proximité	Groupes	Séniors Individuels	Agents voyages tour opérateur autocaristes	Professionnels locaux& élus et cdt/crta	Spécialistes
Cures thermales		Blog/Forums médicaux & féminin OT - Cie Ferm.		Bannières sur sites dédiés Blog/Forums senior & médicaux OT - Cie Ferm			
Remise en forme		Marketing direct/newsletter Pub PQR Blog/Forum sur la ReF (SpaFrance?) OT - Cie Ferm		Marketing direct/newsletter OT	Démarchage OT		
Rando/équitation (Intégrer Coeur de Béarn en N3)	Traces GPS, Géocaching; Wikitrav/trivago/trip… OT/commando			Blog/Forums senior OT	Démarchage OT	Entretien Mise à dispo pdf OT	Géocaching
Pêche	Blog/Forums féminins , loisirs pêche grand public : OT	Evénement/cadeaux contenu OT				Aménagement OT	Pêche 64 AAPPMA locales OT
Eaux vives Montgolfière Ski nautique	Blog/Forums féminins OT	Evénement/cadeaux contenu OT					Blog/forum OT/commando
Vélo / VTT	UTAGAWA OT/commando	Marketing direct/newsletter OT	Réseau fédéral/associatif OT			Entretien Mise à dispo pdf OT	Blog/forum OT/commando routeyou/everytrail

	Familles	Couples sans enfants & proximité	Groupes	Séniors Individuels	Agents voyages tour opérateur autocaristes	Professionnels locaux& élus et cdt/crta	Spécialistes
Base loisirs Biron	Blog/Forums féminins OT						Blog/forum joggers OT
Golf							forum OT/commando
Cadeaux / événement		Contenu OT / politique de liens OT	mkg direct OT	Contenu OT	Démarchage OT		adhésion à des groupes sur Facebook OT
Bastides	Outils de médiation Wikitrav/trivago/trip/routeyou/ everytrail Geocaching OT PAH		Marketing direct OT	Outils de médiation OT PAH	Marketing direct Démarchage OT		
Patr. Vernaculaire							
Bourgs centre							
Terroir	Contenu pertinent		Marketing direct OT				
Spécialités locales/recettes				Blog/Forum cuisine Facebook/cuisine			
Convivialité/fêtes		Facebook/sud ouest			Marketing direct		
Activités culturelles							
Séminaire/incentive					X		

Des videos, fichiers pdf, photos seront publiés sur des plateformes spécialisées (Flick'r; panoramio, calameo, Issuu, You tube…) avec taggage pour contribuer au référencement naturel

Les fiches tourinsoft seront taggées en fonction de la/des thématiques de chaque prestation

Commando : pool de travail/réflexion incluant l'office de tourisme et des professionnels du domaine concerné pour apporter crédit & pertinence à la publication de billets. Chaque commando aura son propre fonctionnement. La démarche commencera avec quelques commandos : spa, rando/équitation et convivialité/fêtes en N1. Ce sont des tests sur des filières prioritaires/identitaires pour éviter de perdre trop de temps ➔ « c'est gratuit donc c'est cher, éviter le risque de l'écueil chronophage de la démarche.

L'objectif pour l'office de tourisme sera de planifier la mise en place de ces outils sur au moins 2 ans et de parvenir à trouver une bonne cohérence entre les différents canaux.

Le prestataire indiquera le temps de travail mensuel nécessaire à l'Office de Tourisme pour effectuer les mises à jour « normales » sur le site après formation aux outils.

Créer un blog « le coin des locaux » où chaque prestataire faisant partie d'un commando pourra déposer des articles régulièrement ; exprimer sa vision du territoire ; déposer des contenus (photos, vidéos …) ; créer des liens avec le site de l'Office de Tourisme. Le contenu sera validé par l'Office de Tourisme avant mise en ligne pour éviter polémiques et contenus trop personnels.

Le prestataire apportera des conseils en matière de gestion et d'investissement sur le web 2.0 en complément aux actions programmées. En tout état de cause, ces actions de promotion et visibilité ne pourront être entreprises/mises en ligne que quand le site sera parfaitement opérationnel et complet en contenu.

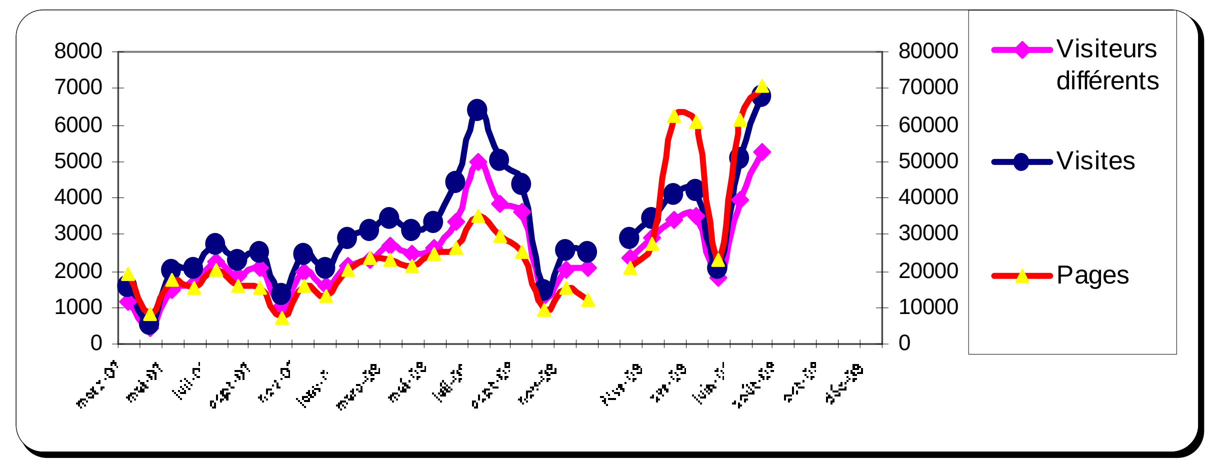
Fonctions du futur site :
Cf. plus haut objectifs
La présence de l'agrégateur d'hébergements fourni par le CDT devra être un outil d'animation des prestataires du territoire en contribuant à développer le volume des offres « vendables » en ligne.

Esprit du futur site :
L'esprit général du site devra reprendre la signature de l'Office de Tourisme « ici, la nature **ME** fait du bien ». le site devra « mettre de l'humanité » dans le contenu et contribuer à montrer que le territoire est vivant.
Le vocable « Nature » est dorénavant préféré à celui de « campagne » pour les raisons suivantes :
campagne peut être perçue de façon péjorative ou restrictive par certains qui y verront une connotation inactive, vieillotte ou ringarde.
A l'inverse, nature exprime un espace ouvert et libre de contrainte.
Il s'applique aussi bien à l'environnement rural et préservé qu'à la présence d'eau thermale « la médecine que la nature nous a donnée ». Il répond donc à une forte tendance exprimée par les consommateurs de retrouver des produits respectueux de l'environnement et du développement durable.
Le Béarn des gaves est aussi nature dans le sens où il n'est ni artificiel ni fabriqué. Il est tel qu'il a été bâti depuis des siècles par ses habitants.

La promesse qui devra être traduite par le site internet devra donc reprendre les « 3 R »
- **Ressourcement** : le Béarn des gaves propose l'attachement à un terroir, un retour aux racines familiales ou imaginaires. Il est sans artifice, il est Authentique. Il est aussi une « terre d'eaux » où l'aspect source peut être illustré.
- **Retrouvailles** : il est un endroit où les membres d'une famille peuvent se rassembler, se parler, faire des choses ensemble ou séparément grâce à la diversité de l'offre. Le Béarn des gaves est donc un « ré-générateur » pour soi et/ou sa tribu.
- **Rupture** : loin du tumulte de la vie urbaine, il propose une vraie pause dans le temps. Il est de taille humaine, il propose un bol d'air frais, une respiration, un réconfort, un environnement apaisant. La qualité de la vie y est bonne.

Points faibles du site actuel :
- Référencement faible (raisons techniques),
- manque de séduction graphique ,
- navigation peu ergonomique,
- pas d'inter-action prestataires/office de tourisme ;
- pas/peu de référencement et de visiteurs sur pages en anglais
- faible volume d'offres d'hébergements vendus en ligne

Résultats d'audience des deux dernières années :



outils de statistique en panne en octobre 07 ; oct 08 & mai 09.
Lancé depuis 18 mois, www.tourisme-bearn-gaves.com a atteint environ 33000 visiteurs en 2008 pour 266000 pages vues.
Le nombre de visiteurs différents tend à progresser sur les 7 premiers mois de 2009 mais pas de façon significative alors que le nombre de pages vues augmente bien.
La quasi intégralité des connexions (parmi celles identifiées) provient de France.

Rubriques les plus fréquentées :

TOP 10 des pages les plus vues	Pages vues	Entrée	Sortie
/FR/se_loger/locations_en_bearn_des_gaves.aspx	5996	47	169
/FR/actualite/detail.aspx	3494	2052	2214
/FR/sortir/restaurants_du_bearn_des_gaves.aspx	2767	341	134
/FR/se_loger/locations_de_vacances_du_bearn_des_gaves.aspx	2685	324	444
/FR/escapades_a_theme_et_bons_plans.aspx	2552	99	964
/FR/plein_air/peche_truite_et_saumon_en_bearn_des_gaves.aspx	2119	1388	1391
/FR/plein_air/rafting_et_eaux_vives_en_bearn_des_gaves.aspx	1820	966	1020
/FR/se_loger/locations_en_bearn_des_gaves/locations_de_vacances....	1788	43	80
/FR/thermalisme_et_balneo/balneotherapie_a_salies_de_bearn.aspx	1746	382	649
/FR/se_loger/hotels_en_bearn_des_gaves_.aspx	1727	91	235

Nombre d'abonnés à la newsletter : NSP, pas d'abonnement à une newsletter proposé à ce jour.

Faites-vous partie du Baromètre du e-tourisme en Aquitaine (XiTi Expert)
Oui, marquage des pages effectif depuis le printemps 2009, donc peu de données disponibles et très partielles.

4. PROJETS D'EVOLUTION A MOYEN TERME

Projets d'évolution (N+1, N+2) :
N (mai 2010) :

mise en ligne du site en Version française
Lancement d'un site commun avec Cœur de Béarn, en direction de la clientèle anglaise essentiellement axé sur les thématiques « nature et gastronomie, art de vivre »
Travail préparatoire aux outils du web 2.0 avec les « commandos » c'est à dire personne ressource pour l'OT spécialisée dans une thématique ou une clientèle; dernier trimestre 2010.
initiation d'une politique emarketing

N+1 :

Développement des outils d'emarketing : variété des outils, des thèmes abordés

Refonte de la plate-forme de réservation en fonction des principaux codes visuels mis en œuvre sur le site de l'Office de Tourisme : http://bearndesgaves.resanetonline.com

N+2 :

Lancement d'un site commun avec l'Office de Tourisme de Cœur de Béarn sur la clientèle espagnole.
Lancement d'un mini site commun avec cœur de Béarn sur la thématique Randonnée.
Ajout de contenus pour médiateurs culturels
Adaptation et optimisation des contenus pour réaliser une version mobile. A chiffrer à part dès l'appel d'offre de 2009.

Les versions en langues étrangères ne seront pas traduites. Il s'agira davantage d'adapter le contenu aux attentes ou à la perception qu'ont les clientèles britanniques ou espagnoles de la région ou de leur vacances … ainsi, l'accent pourra être particulièrement mis sur certaines thématiques susceptibles de générer du trafic (Wellington/Bataille d'Orthez ou art de vivre pour les anglais)… Anglais et espagnols seront traités à part (cf. collaboration Cœur de Béarn), toutefois, le prestataire précisera selon quelles modalités l'Office de Tourisme pourrait développer de façon autonome une arborescence dédiée à une autre langue étrangère.

5. RESSOURCES ET COMPETENCES INTERNES

Sur la Base 2009

Poste 1 (profil et temps affecté) :
David GUILBOT
Responsable promotion & commercialisation , administration générale du site, contenu éditorial, référencement, , élaboration newsletters, suivi fréquentation,; « veille technologique » ;; Charge de travail dédiée à internet (resanet inclus +/- 30% d'un temps plein)

Poste 2 (profil et temps affecté) :
Nicole MAGESCAS
Agent de gestion de mission locale, Conseillère en séjour, en charge des graphismes, mises à jour du site, référante Tourinsoft. traitement d'images, mise à jour et gestion des contenus
Charge de travail dédiée à internet (tourinsoft inclus +/- 30% % d'un temps plein)

Poste 3 (à créer) :
Dany MARSZALEK
liaisons resanetonline

6. BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT EXTERNE

	Accompagnement technique	Conception / réalisation	Formation
☐ Définition des objectifs	Oui		
☐ Elaboration du cahier des charges	oui		
☐ Développement du site	oui		
☐ Ecriture web	oui		oui
☐ Traitement d'images	oui		oui
☐ Organisation interne	oui		oui
☐ Analyse des statistiques			
☐ Référencement naturel	oui		oui
☐ Référencement payant	oui		oui
Outils d'optimisation Google : site map, optimizer			oui
☐ Opérations de Webmarketing (recrutement, marketing direct, viral...	oui		

7. Formations suivies

En 2009, vous avez suivi les formations e-tourisme gratuites suivantes :

Rendez-vous Touris'TIC :

- Plus de contacts avec votre site Internet, Saint-Jean-de-Luz (février)
- La commercialisation en ligne, Bayonne (mars)
- Mini-sites Sirtaqui : échanges de bonnes pratiques, Bayonne (avril)
- Rencontres annuelles du e-tourisme, Anglet (mars) [Partenariat MOPA]
- Speed-dating : promouvoir son site Internet, Oloron (juin)
- La newsletter, outil de conquête et de fidélisation, Bayonne (septembre)
- Offices de tourisme : visibilité 2.0, Salies-de-Béarn (octobre)
- Créer ou refondre son site Internet, Pau (novembre)

Ateliers MOPA :

- Référencement et analyse des statistiques, Périgueux (mars)
- M-tourisme et téléphone portable, Gironde (juin)
- E-tourisme : promotion et emarketing, Agen (octobre)
- Créer ou réactualiser un site web, Landes (décembre)

Journée ARDESI 2009 :

Inscription effectuée pour 2 personnes

Autre(s) formation(s) :

Référencement naturel en mai en 2007

Ateliers MOPA & Touris'Tic en 2007, 2008

PARTIE 2
CAHIER DES CHARGES

LOT 1

DEVELOPPEMENTS

1. OBJET DES PRESTATIONS

Le marché se présente sous la forme d'une prestation de service ayant pour objectif la mise en place d'un site Internet et de sa console d'administration. Par site Internet, on entend :

- ☐ site vitrine dynamique, géré par un outil de gestion de contenu, intégrant la syndication de contenu avec la base de données Sirtaqui
- ☐ console d'administration,
- ☐ charte graphique,
- ☐ l'ensemble des fonctionnalités de ce document,
- ☐ hébergement du site
- ☐ maintenance
- ☐ hébergement de messagerie électronique

2. DEMARCHE ET CALENDRIER

Organisation du projet

Dans sa réponse, le candidat détaillera son organisation ainsi que la méthodologie projet qu'il compte mettre en œuvre en tenant compte en particulier des éléments suivants :

- identification détaillée du plan d'action et des intervenants,
- établissement d'un planning global,
- possibilités d'accès à une plateforme de test
- détails de la documentation projet livrée,
- tout point organisationnel prévu par le candidat.

Contacts du projet :

Au niveau fonctionnel :
Cécile BERGEZ-CAZALOU – Directrice – 05.59.38.00.33 – c.bergez@tourisme-bearn-gaves.fr
David GUILBOT – Chargé Promotion – 05.59.383.282 – resa@tourisme-bearn-gaves.fr

Au niveau technique :
Nicole MAGESCAS - Office de Tourisme du Béarn des gaves – 05.59.38.00.33 - orthez@tourisme-bearn-gaves.fr

Xavier LAFON – CDT 64 – Syndication TOURINSOFT – 05.59.46.52.45 - x.lafon@tourisme64.com

Calendrier

- sollicitation des agences : 15 décembre 2009
- Réception des candidatures : 28 janvier 2010
- Etude des candidatures : semaine 5
- Audition de 5 candidats pré sélectionnés : 9 février 2010
- Choix du prestataire : 11 février 2010
- Première réunion de travail : 15 Février 2010
- Réception de la version finalisée : 9 avril 2010
- Ouverture du site : 10 mai 2010

3. EXPRESSION DES BESOINS

CONCEPTION GRAPHIQUE

Charte graphique

La charte graphique doit respecter les normes mises en place par le CDT des Pyrénées Atlantiques et disponible sur http://pro.tourisme64.com/images/cdt64_pro/Professionnels-du-64/charte-de-comm/CDT64-Charte-opt-3.pdf ainsi que la mise à jour du 4 décembre 2009. cf. Pièce jointe.
Parmi les éléments clé, on retiendra :

- Un ou plusieurs larges visuels panoramiques aléatoires en haut de page dont un devra reprendre le/s visuel/s d'identification principale de la destination
- Menu principal (niveau 0) horizontal + footer
- la signature : « ici, la nature me fait du bien » & La zone d'appartenance au territoire « bienvenue en Béarn »
- le code couleur utilisé par l'Office de Tourisme par exemple pour le fond, les boutons ou encore des contours de blocs. D'autres couleurs pourront être proposées par univers.



Le logo de l'Office de Tourisme pourra aussi contribuer à la réflexion puisqu'il symbolise des éléments forts du Béarn des gaves. On y retrouve le côté verdoyant et vallonné du paysage ; le bleu symbolise l'ondulation des gaves sur le territoire ; les 3 galets représentent le patrimoine bâti. Le soleil et le soulignement rouge brique symbolisent la chaleur et la convivialité.

Techniquement, la charte graphique proposée doit être indépendante du contenu et en accord avec les valeurs morales, culturelles et économiques du Maître d'ouvrage. Elle doit pouvoir évoluer sans remise en cause des informations déjà contenues dans le site.

L'ensemble des éléments graphiques (y compris les polices, couleurs et tailles de caractères) sont gérées dans des feuilles de style CSS.

Le prestataire proposera au minimum deux maquettes différentes au Maître d'ouvrage, qui seront également soumises à validation.

Le Maître d'ouvrage possède déjà des éléments de charte graphique (logo, codes couleurs…) qui donneront les lignes directrices de la charte graphique. La conception graphique devra tenir compte des informations du chapitre 3 (Objectifs du futur site) du cadre général du projet.

Enfin, le candidat s'engagera sur les points classiques liés à l'ergonomie et à la navigation : compatibilité avec les navigateurs majoritaires du marché (Internet Explorer 7, FireFox 3, safari 3,…), utilisation des plugins standards (et liens pour les télécharger) et temps d'affichage correct pour les liaisons bas débit et respect des normes W3C.

FONCTIONNALITES DU SITE

Moteur de recherche

Sur l'ensemble des pages du site, une fonctionnalité de recherche sera proposée. Elle permettra à l'utilisateur d'effectuer une recherche sur l'ensemble des données et documents disponibles dans le site, quelle que soit la langue utilisée sur le site.
Le candidat précisera la nature du moteur de recherche (développement spécifique, moteur interne de Google, module propre au CMS…).

Impression des pages/ envoyer à un ami

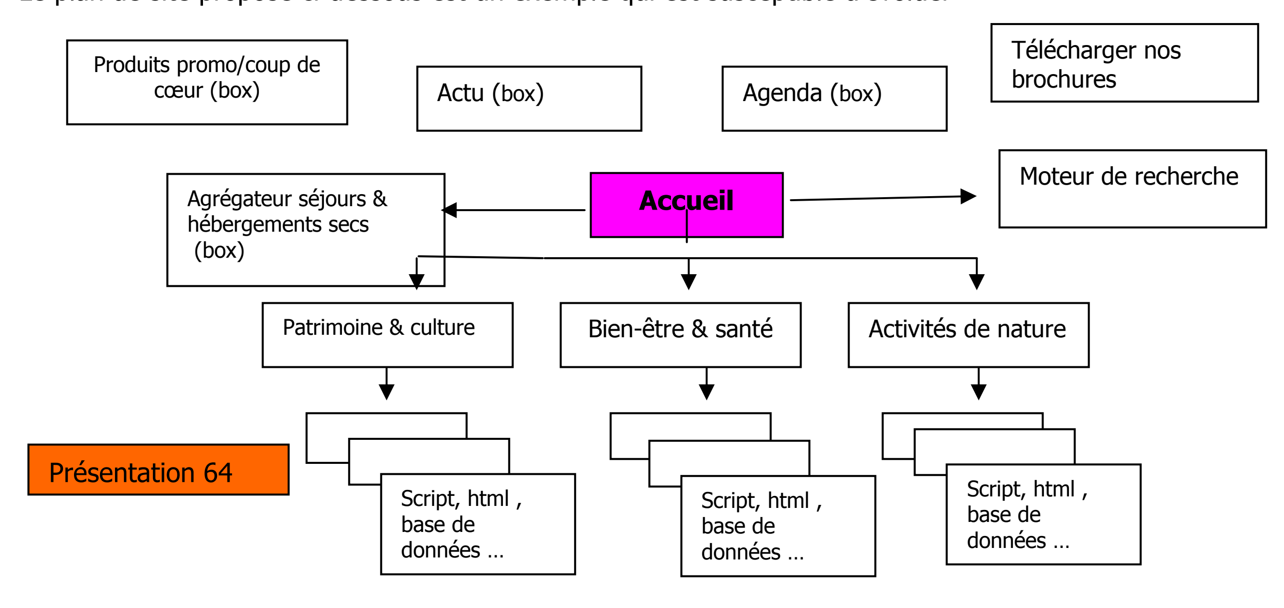
Sur chaque page du site une fonction d'impression doit être disponible et bien visible. Le candidat décrira la mise en œuvre de cette fonctionnalité afin de garantir une impression « utilisable » : page complète, non tronquée à droite ou à gauche
De même, la fonctionnalité « envoyer à un ami » doit figurer sur chaque page du site.

Panier/carnet de voyage

Le candidat propose une solution technique permettant la constitution d'un panier de prestations et manifestations (issus de syndication) sans avoir à s'identifier. La fonctionnalité est toujours accessible quelle que soit la navigation de l'internaute.

Plan du site

Le plan de site proposé ci-dessous est un exemple qui est susceptible d'évoluer



Bas de page : coordonnées Office de Tourisme – lien cdt 64 - accès professionnels – pratique – services aux habitants …

Pour le détail voir mapping ci-dessous

site Bearn des Gaves

- Thermalisme
  - cure médicale
    - conditions SS
    - activités connexes : loisirs à Salies, animation, sorties curistes
    - vertues thérapeutiques
      - réf web2.0 sur pblmatique infertilité
    - transport et hébergement
  - Spa
    - Produits proposés
- environnement et loisirs
  - environnement - gaves
  - eau - baignade : piscine et base de loisirs et dans gaves
    - liens web vers base Biron, piscines municipales
  - eau -spa
    - liens web vers site therme et site spa nous référençant
  - eau - sports d'eaux vives
    - liens web vers sites prestataires
      - ref. web 2.0 sur pratique eaux vives
  - eau - pêche
    - liens web vers hébergeurs labellisés
    - Web 2.0 : pêche 64
  - Rando, pied, vélo, équitation
    - liens web téléchargement rando
    - Référent web2.0 sur velo ou rando
    - P. Indiv
  - St Jacques de Compostelle
    - liens web : ACIR - AssoDptale - webcompostella
    - Référent web 2.0
  - autres sports : golf, sports aériens...
- acheter
  - produits groupe
    - accés pro locaux
    - résa/formulaire contact revendeur
    - journée
    - séjour
    - congrés
  - produits individuels
    - vitrine produit sur sites marchands ex : expedia...
    - production et commercialisation OT
  - hébergements secs
    - renvoi sur site personnel
      - renvoi sur RESANET
    - renvoi sur site OT pour vente pour ceux qui sont sur RESANET
    - lien sélectif vers TRIPADVISOR pour ceux qui sont notés
- Hébergements et restauration
  - hébergements
    - base de données Tourinsoft
- pratique
  - widget : meteo, via michelin, google maps
  - alentours cntextualisés du BdG : Lourdes, Biarritz, Espagne, Pyrénées avec géolocalisation
  - Contact OT et téléchargement brochures
  - téléchargement de circuits de visite sur PDA ou autre support
  - moteur de recherche dans le site
  - plan, carte
  - panier ou carnet de voyages
  - EDITO mensuel : la rando du mois, le festival du mois, le produit du mois ....
- Agenda Fêtes et Manifesations
  - moteur de recherche
- culture et patrimoine
  - PAH : Nvrx : bastide bastionnée - Svterre : ville fortifiée - Orthez : foyer humaniste - Salies : eau salée
    - bla bla + photos + liens vers bastide 64, amis Vx Svterre, site PAH
      - journée groupe ou produit individuel
      - liens vers WIKI des villes et des themes
      - présentation PAH
    - des villages à partager
      - liens vers WIKI des villages
    - base de donnéesTourinsoft avec du commentaires et des photos
    - contact resa VG et solution packagée
  - Equipements culturels : musée, site, artisans d'art
    - musées
      - renvoi vers Tourinsoft
      - liens vers site des musees
    - artisans d'art
      - renvoi vers Tourinsoft
      - liens vers site SEMA, site perso, ...
    - loisirs (dégustation et éqpements de loisirs)
      - renvoi vers Tourinsoft
      - liens vers site des producteurs, loisirs
  - Mémoire : camp de Gurs
    - renvoi vers site amicale, site CCCN
    - formulaire contact resa VG et solution packagée
  - Culture béarnaise : langue, gastronomie, marché, sports, exode Canada Amérique du Sud
    - blabla + photos
    - manif thématique
  - Les festivals en BdG
    - Jazz Naturel
      - lien vers site
    - Les Transhumances
      - lien vers site
    - VRAC, Festival des Sottises
      - lien vers sites
    - la carte inter festival
  - gastronomie
    - restaurant
      - base de donnees Tourinsoft
    - producteurs
      - base de donnees Tourinsoft sans photo
        - rewriting txt
      - animation type marché...
- service aux habitants
  - Base de données associations locales
    - d'intérêt local
    - d'intérêt touristique
  - inscription manifestation locale via google formulaire
  - base de donnees commerces locaux
- service pro
  - presse et communique presse
  - intranet pro pour mise à jour
  - intranet pro pour gestion 2.0
  - photothèque libre de droit
  - accès compte rendus réunion ou autres googl share docs....



Actualités / Evènements

Ce module doit permettre de gérer des articles de type « actualité » avec des dates de début et de fin de publication. Un article en fin de publication devient une archive. Un article doit pouvoir (ou non) être promu en page d'accueil du site.

Plan d'accès

Le candidat proposera une solution permettant de localiser efficacement le territoire.
Le candidat précisera la nature de la solution proposée (réalisation Flash, fonctionnalité interne au CMS, Google Maps…).

Newsletter

Le Maître d'ouvrage souhaite disposer d'un outil pour gérer l'envoi de 4 à 6 newsletters par an auprès d'un volume estimé à 15.000 adresses opt'in.
Le candidat devra spécifier les caractéristiques techniques de l'outil proposé (montage de la lettre, gestion des abonnés, gestion des envois, outil de statistique et de tracking, ...), ainsi que les coûts détaillés (abonnements, coût à l'envoi, forfait, ...).
Il précisera notamment les modalités d'intégration de formulaires d'abonnement dans le site Internet.
Le Maître d'ouvrage souhaite que le prestataire élabore une maquette graphique de newsletter et développe 2 modèles prêts à utiliser.

Eléments du pied de page (footer)

Les éléments suivants devront également être présents en permanence sur le site quel que soit le niveau de navigation : informations & mentions légales, partenaires, contacts, plan d'accès

Tout formulaire de contact doit renvoyer vers un formulaire en ligne et ne doit jamais être associé à un lien de type « mailto ». De même, toute adresse courriel présentée sur le site devra être encodée de façon à ce qu'elle ne puisse être récupérée pour une réutilisation de type « Spam ».

Le candidat sera force de proposition pour l'intégration d'autres éléments qu'il convient de placer stratégiquement à cet endroit.

Accessibilité

Le futur site Internet réalisé sera valide au W3C et devra répondre aux standards d'accessibilité web en termes d'ergonomie et de bonnes pratiques afin d'être consultables par les publics handicapés.

AUTRES FONCTIONNALITES

Le Maître d'ouvrage souhaite la mise en place des options mentionnées ci-dessous. Pour chacune d'entre elles, le candidat détaillera la nature de la solution envisagée.

- ☐ Météo
- ☐ Flux RSS
- ☐ Gestion d'une newsletter
- ☐ Module de calcul d'itinéraire routier
- ☐ Possibilité gestion/envoi d'e.cards.

SYNDICATION AVEC LA BASE DE DONNEES SIRTAQUI

Front office

Les rubriques « Hébergement, restaurant, artisanat d'art, fêtes et manifestations, visites, activités de loisirs et artisanat» sont alimentées à partir d'une syndication avec la base de données Sirtaqui par service web, en relation avec le Comité Départemental du Tourisme Béarn-Pays basque.
Le candidat devra donc mettre en place la syndication pour ces éléments dans le futur site en fonction des critères de sélection du Maître d'ouvrage.
Cette syndication est effectuée à travers un service web et son protocole SOAP (Simple Object Access Protocol).
Le prestataire s'assurera de connaître ce type d'interopérabilité entre des systèmes hétérogènes et la connaissance de SOAP. Un document fourni en annexe (Syndication Tourinsoft Web Service) permettra au prestataire de comprendre le fonctionnement de la syndication.

La ré-écriture d'url sera prévue pour toutes les pages y compris celles générées en syndication
Prévoir un outil de re-direction des pages du site existant vers le nouveau site
Prévoir une personnalisation des pages en cas d'erreur 404.

Back-office

L'office de tourisme alimente la base de données Sirtaqui à partir du logiciel Tourinsoft.

Le prestataire mettra en place la remontée d'informations issue d'une syndication webservice depuis Sirtaqui mise à jour toutes les nuits avec possibilité de forcer la mise à jour.

Agrégateur

Le CDT Béarn Pays basque a développé une API permettant de faciliter la diffusion d'un agrégateur dans les sites des Offices de tourisme.

L'agrégateur permet la convergence entre l'information saisie dans la base de données Sirtaqui et les disponibilités d'hébergements gérés dans des systèmes de réservation partenaires.

La mise en place de l'agrégateur nécessite la mise en place d'une base de données miroir mise à jour par syndication quotidienne.

Le Comité départemental du Tourisme Béarn Pays basque fournit l'accès à l'API permettant d'interroger les disponibilités et de récupérer les flux correspondants, qui devront être traités par le prestataire sur le site Internet.

Un document fourni en annexe (Annexe agrégateur) permettra au prestataire de connaître la procédure à suivre

LE BACK OFFICE DU CMS

Réalisation technique

La structure du site (l'arborescence) ne doit pas être figée. Les axes, rubriques et sous rubriques doivent pouvoir être créés, modifiés, supprimés ou déplacés à tout moment en fonction des besoins, des événements ou des orientations données par le maître d'ouvrage.
Techniquement, les données, l'application et la charte graphique doivent être indépendantes les unes des autres.

Administration et animation du site

La solution de CMS proposée doit ainsi permettre :

- de créer, modifier et supprimer les axes, rubriques, sous rubriques et articles nécessaires, le plan du site est dynamiquement mis à jour.
- de gérer des comptes utilisateurs.

Le maître d'ouvrage sera le webmestre. Il est donc indispensable :

- que chaque fonctionnalité de la plateforme puisse être administrée au travers d'une interface de type Web par des non informaticiens,
- que le ou les menus de navigation puissent être gérés simplement sans codage informatique (notion de console d'administration),
- de disposer d'un espace « administration » spécifique, accessible seulement au webmestre.

L'interface d'administration sera en langue française. Elle permettra de gérer l'intégralité des contenus éditoriaux à l'aide d'un éditeur de type WYSIWYG, lui-même permettant de gérer à minima textes enrichis, images et tableaux imbriqués.
Dans sa réponse, le prestataire devra fournir les fonctionnalités détaillées de l'outil de gestion de contenu proposé (propriétaire ou open source) ainsi que les modalités techniques et financières de mises à jour.

4. FORMATION

Le prestataire assurera la formation de l'équipe en charge du site (5 personnes webmestre & administrateurs) afin qu'elle soit en mesure de mettre en ligne l'ensemble du contenu et d'utiliser toutes les fonctionnalités retenues dans ce cahier des charges. Les personnes à former ont une bonne connaissance des outils bureautiques et ont l'habitude d'utiliser Internet, mais n'ont pas, pour la plupart, de compétence particulière en informatique. Le prestataire précisera le temps nécessaire pour cette formation qui se déroulera dans les locaux du maître d'ouvrage.

Un manuel d'utilisateur adapté en français sera fourni pour support de formation ainsi que tout le matériel pédagogique.

A l'issue de cette formation, le prestataire apportera une assistance téléphonique à cette équipe, durant les heures ouvrables, pendant une période qu'il devra préciser dans son contrat de maintenance.

La ligne budgétaire formation est identifiée pour être éligible aux fonds de formation avec un numéro d'agrément à communiquer.

5. TEST - RECETTE

Le projet devra faire l'objet d'une procédure de tests, d'une procédure de validation et d'une procédure de recette dans son ensemble. Le titulaire, en collaboration avec l'équipe projet :

- définit la procédure et met en place les moyens nécessaires
- participe à chacune de ces opérations

Pendant la réalisation du projet, le candidat retenu mettra à disposition une version du site sur une plateforme de test pour effectuer la recette fonctionnelle globale du site : vérifier la bonne intégration

de la charte graphique sur la page d'accueil et sur les différentes pages et valider l'ensemble des fonctionnalités proposées.
Pour effectuer ces tests fonctionnels, le prestataire fournira un minimum de contenu pour pouvoir visualiser les différentes maquettes de présentation ou son savoir faire.
Une fois la recette globale du site prononcée, un PV de recette sera cosigné par le prestataire et le Maître d'ouvrage. Le prestataire prendra en charge le transfert de cette version sur la plateforme d'exploitation pour permettre la mise en ligne du contenu.
Avant la mise en ligne d'une première version du site, le prestataire devra effectuer, en présence du titulaire, des tests de performance de la solution.

6. AUTRES PRESTATIONS

Installation, paramétrage et mise en production

Ces points comprennent l'ensemble des tâches nécessaires à l'implantation physique des composants et de leur paramétrage pour garantir le fonctionnement du site : serveur applicatif, base de données, composants complémentaires, …
Les prestations de paramétrage concernent d'une part l'aspect fonctionnel du système, et d'autre part l'ensemble des aspects techniques liés à la mise en place, la configuration, la mise en service et son exploitation.
Les tâches d'installation sont préparées par le titulaire et réalisées conjointement par le titulaire et un responsable projet du maître d'ouvrage dans un but de transfert de compétences.

Statistiques

L'Office de Tourisme souhaite un accès en ligne aux statistiques de fréquentation du site. Celles-ci doivent au minimum comprendre :

- nombre d'accès visiteurs,
- mots clés tapés par les internautes,
- moteurs et annuaires de provenance,
- nombre de visites,
- pages visitées, d'entrées et de sorties
- durée des visites
- provenance géographique des internautes,
- jours et tranches horaires des visites,
- types de navigateurs utilisés,

Le traçage devra être aussi complet que possible dès la livraison du site, avec marquage des liens sortants.
Dans le cadre du baromètre régional intégrer le marqueur xiti qui sera fourni
Prévoir l'intégration de google analytics si le CMS ne comprend les informations demandées ci-dessus.

Gestion de projet

Le candidat indiquera les modalités d'échanges sur le projet (plateforme collaborative, échange de mails, etc.)
Toute réunion de travail doit faire l'objet d'un ordre du jour afin d'optimiser la rencontre.
Le prestataire s'engage à remettre au maître d'ouvrage un compte rendu après chaque réunion de travail envoyé par mail.
En fin de projet, le candidat devra rédiger au maître d'ouvrage une note sur la réalisation du projet dans son ensemble ainsi que les informations de gestion du site : (Etapes validées et datées du projet, les codes correspondant au dépôt du nom de domaine, Les codes pour le FTP, Autres informations complémentaires…)

Intégration des données

Le maître d'ouvrage demande 2 chiffrages:

- ☐ intégration par lui-même Des données (contenus) dans l'outil de gestion de contenu
- ☐ délégation au prestataire l'intégration de ses contenus comprenant un volume approximatif de 50 pages (cf. site actuel) : s'engage à fournir l'ensemble des fichiers nécessaires à l'intégration des données (documents .doc, images, pdf, logo…).

Déclaration à la CNIL

Le candidat s'engage à accompagner le maître d'ouvrage dans la démarche de déclaration auprès de la CNIL, nécessaire à l'ouverture du site.

Nom de Domaine

L'Office de Tourisme envisage de lancer son nouveau site avec un nom de domaine plus simple et plus porteur, tout en conservant les adressages actuels pour ne pas perdre trop en référencement naturel.

Le prestataire devra :

- ☐ Suggérer l'achat d'un ou plusieurs noms de domaines au Maître d'ouvrage.
- ☐ Réserver le nom de domaine qui sera transmis.
- ☐ Gérer la récupération du nom de domaine déjà en possession du Maître d'ouvrage, ses renouvellements et redirections éventuelles.
- ☐ Soumettre les noms de domaine aux principaux moteurs de recherche.

Hébergement

Le prestataire devra préciser les points suivants sur la solution d'hébergement :

- Caractéristiques (type serveur, os, bande passante, trafic)
- Espace disque attribué,
- Nombre d'adresses email disponibles ou proposées en relation avec le nom de domaine (minimum 15).
- Mise en place d'un webmail Ce webmail donnera la possibilité de consulter des mails déjà lus et pas uniquement les nouveaux pour en avoir un vrai usage à distance ceci implique le stockage des messages reçus.
- Coût d'une augmentation d'espace disque, de bande passante, …
- Nom et coordonnées de l'hébergeur pour la version française

Garantie

Le candidat devra apporter des précisions sur le contenu et la période de garantie. Une garantie de 1 an minimum après la mise en ligne officielle ou livraison finale du site Internet est demandée.

Propriété intellectuelle

Le maître d'ouvrage sera propriétaire de l'intégralité du site (contenu + graphismes + développements). Le prestataire indiquera dans son offre les éléments qu'il ne peut céder au maître d'ouvrage.

Assistance technique (maintenance)

Cette prestation fera l'objet d'un contrat d'assistance technique (maintenance) non inclus dans le marché initial.
Le contrat prend effet à l'issue de la période de garantie ; il couvre les notions de maintenance corrective et/ou de maintenance évolutive (Mise à jour du logiciel et évolutions mineures).
Le maître d'ouvrage souhaite pouvoir disposer de ce budget « Assistance technique » sous forme de jours d'interventions, utilisables pour la réalisation d'évolutions mineures sur le projet ou la correction de problèmes techniques survenant après la période de garantie.
Le candidat décrira précisément les coûts journée, les délais et moyens d'interventions.

Plan de sauvegarde

A la mise en ligne officielle du site, le prestataire fournira sur support CD une sauvegarde complète avec les codes d'accès FTP (incluse dans le marché initial). Le support devra également décrire précisément l'architecture technique de fonctionnement du site (os, tiers applicatifs, version, base de données, …).
A chaque renouvellement du contrat de maintenance, une sauvegarde complète du site, avec les codes d'accès FTP sera à fournir sur support CD.

Frais de déplacement et réunions

Le prestataire indiquera clairement, s'ils existent, le coût des frais de déplacement ainsi que le nombre de réunions qu'il prévoit pour ce projet.

Amendement

Toute demande supplémentaire à ce cahier des charges par le maître d'ouvrage devant entraîner un supplément de facturation devra faire l'objet d'un amendement à la commande validé par le maître d'ouvrage.
Tous travaux effectués à l'initiative du prestataire et en dehors de la commande ne pourront faire l'objet d'un supplément de facturation.

7. CADRE DE LA REPONSE

Dans sa réponse, le prestataire devra préciser les points suivants :

- Présentation de sa société et/ou des différentes sociétés associées à sa candidature
- Références
- Proposition globale
- Présentation détaillée de la proposition
- Présentation détaillée de la solution et de ses grands principes conformément aux spécifications techniques.

Dans le cas où le prestataire ne répond pas à une fonctionnalité demandée, il doit clairement l'indiquer ainsi que les solutions de remplacement qu'il préconise.

- Proposition financière : investissement et fonctionnement
- Délai et planning de réalisation
- Le prestataire doit proposer un planning qui se rapproche le plus possible de celui proposé dans ce cahier des charges.
- Nombre de réunions de travail
- Equipe projet
- Frais de déplacement inclus ou pas

Le candidat doit adresser sa proposition papier selon le cadre de réponse à :
Office de Tourisme du Béarn des gaves
Rue des bains - BP 26
64270 Salies-de-Béarn

Un exemplaire électronique est demandé et à envoyer à :
c.bergez@tourisme-bearn-gaves.fr
resa@tourisme-bearn-gaves.fr

Le cahier des charges est aussi disponible sur www.pro.tourisme64.com